

Pesquisa de Satisfação STI 2022

Avaliação e Resultados

Janeiro/2022

Sumário

- Objetivos
- Metodologia
- Dados gerais da Pesquisa
- Resultados por pergunta realizada
- Resultados por Categoria

Objetivo

- Objetivo Geral
 - Mensurar a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados pela STI
- Objetivos específicos
 - Identificar a percepção dos usuários em relação aos serviços de infraestrutura
 - Identificar a percepção dos usuários em relação aos Sistemas Desenvolvidos e Administrados pela STI
 - Identificar o grau de confiança dos usuários na STI
 - Identificar oportunidades de melhorias nos serviços da STI

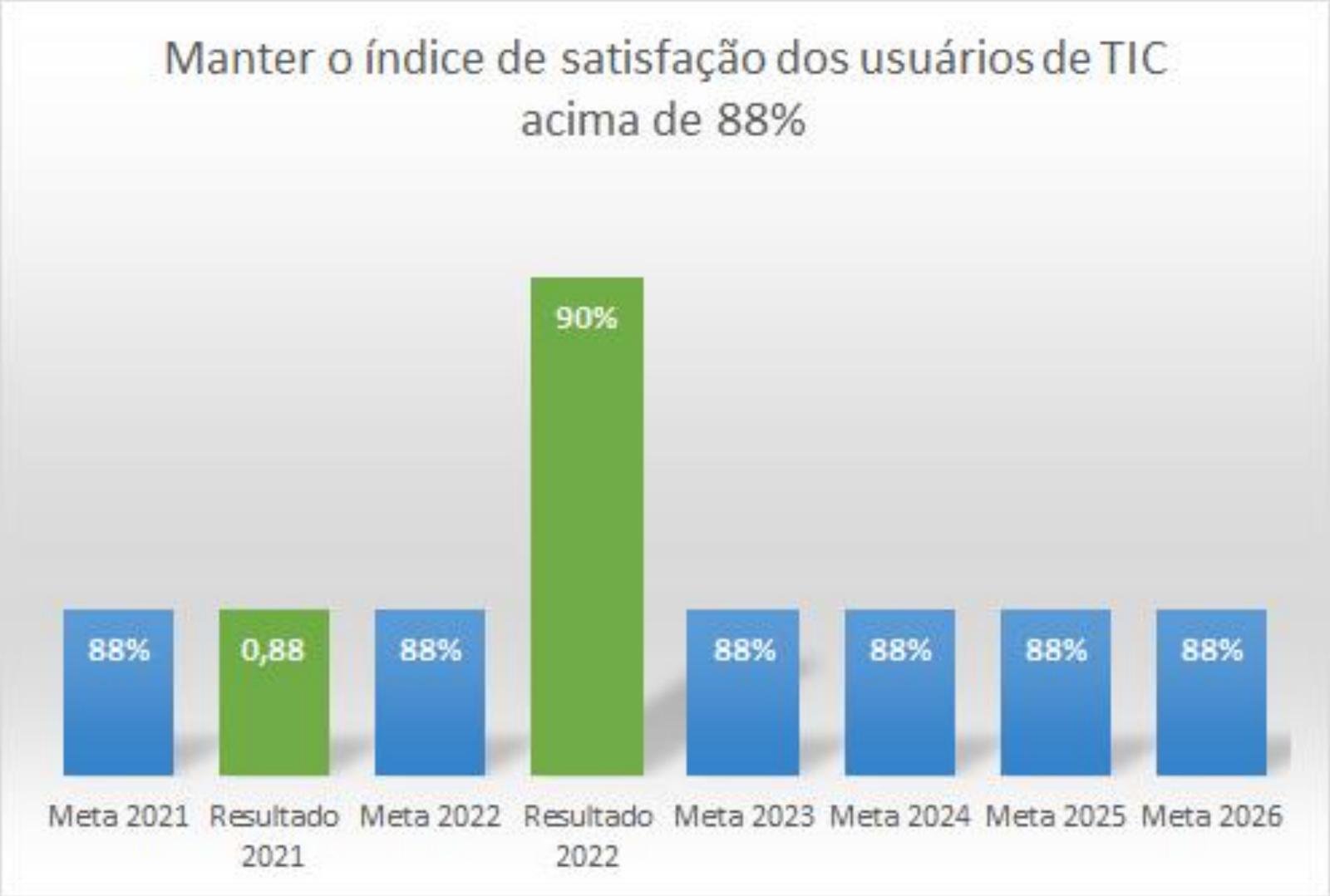
Metodologia

- Público-Alvo
 - Todos os usuários ativos que utilizam recursos da STI (servidores, requisitados, removidos, estagiários...)
- Universo
 - No momento da coleta, havia 243 usuários ativos no TRE.
- Amostra
 - 52 respostas, ou seja, 21% dos usuários.
- Período da Pesquisa
 - 15/12/2022 a 05/01/2021
- Forma de Coleta
 - Pesquisa realizada através de preenchimento de formulário online disponibilizado na Intranet e e-mail.
- Mensuração dos questionários
 - Cada pergunta possui cinco tipo de respostas possíveis, numa escala de 1 a 5.
 - 1 - Discordo totalmente
 - 2 - Discordo em grande parte
 - 3 - Concordo parcialmente
 - 4 - Concordo em grande parte
 - 5 - Concordo totalmente
 - Opcionalmente, o usuário poderia escolher a opção “Não se Aplica”

Dados Gerais da Pesquisa

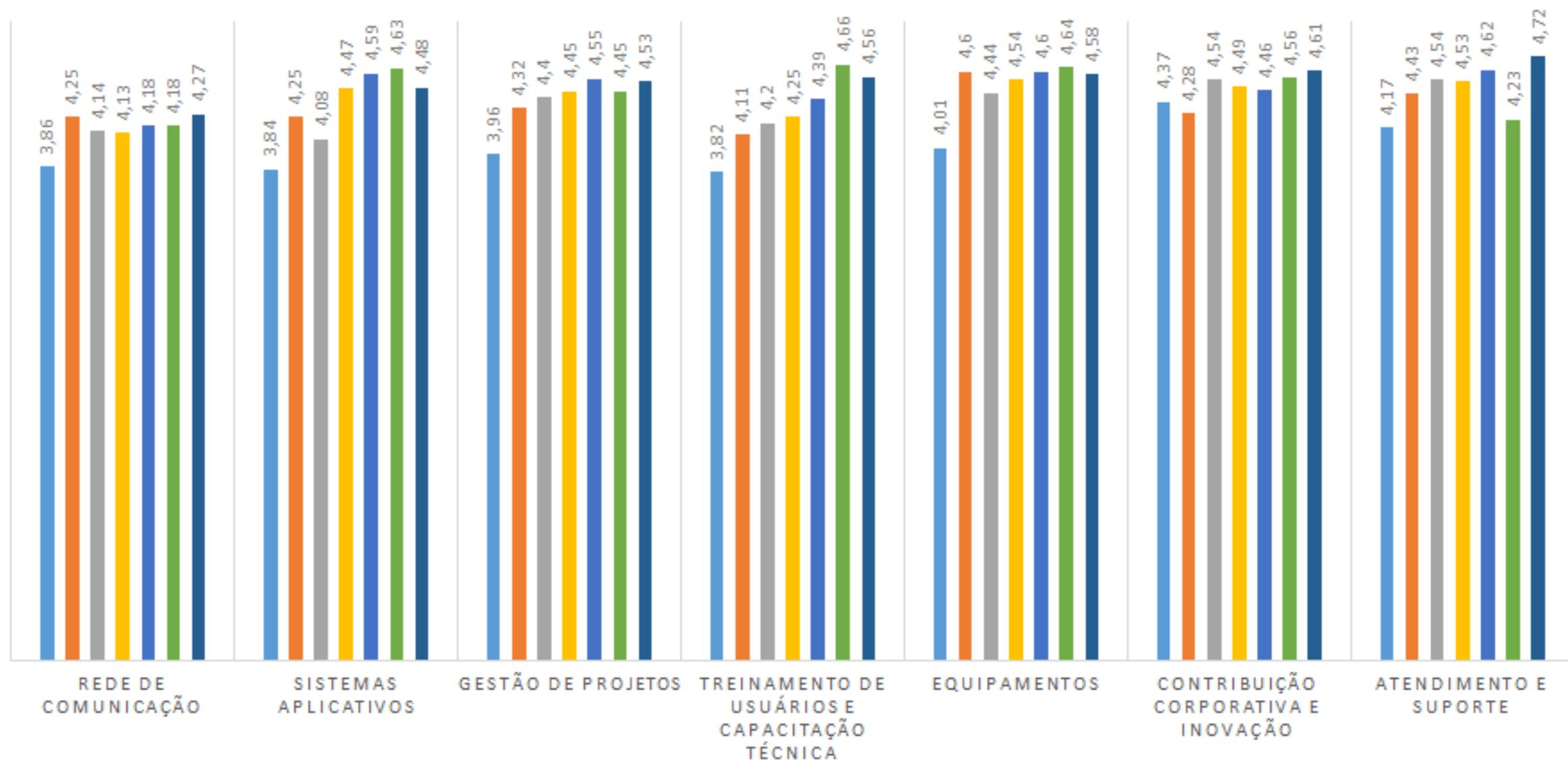
Ano / Item	2015	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd de Perguntas	28	28	29	28	28	27	27
Qtd de Respostas	51	55	74	81	65	46	52
Qtd Ativos	-	-	224	245	243	244	243
% participação	-	-	33%	33%	27%	19%	21%
Média Geral*	4,01	4,33	4,34	4,41	4,49	4,44	4,53
Categoria - Menor Média	Treinamento de Usuários	Treinamento de Usuários	Sistemas Aplicativos	Rede de Comunicação	Rede de Comunicação	Rede de Comunicação	Rede de Comunicação
Categoria - Maior Média	Contribuição corporativa e inovação	Equipamentos	Contribuição corporativa e inovação	Equipamentos	Atendimento e Suporte	Atendimento e Suporte	Atendimento e Suporte
Pergunta - Menor Média	Treinamento de usuários e capacitação técnica [São disponibilizados treinamentos e orientações necessárias ao uso das soluções de TI]	Treinamento de usuários e capacitação técnica [São disponibilizados treinamentos e orientações necessárias ao uso das soluções de TI]	Rede de comunicação [O acesso à rede WIFI é adequado (possui bom desempenho)]	Rede de comunicação [A rede WIFI possui bom desempenho]	Rede de comunicação [A rede WIFI possui bom desempenho]	Rede de comunicação [A rede WIFI possui bom desempenho]	Rede de comunicação [A rede WIFI possui bom desempenho]
Pergunta - Melhor Média	Contribuição corporativa e inovação [Vejo a STI como parceira e provedora de soluções que otimizam minhas tarefas.]	Equipamentos [As estações de trabalho (microcomputadores) são de boa qualidade.]	Atendimento e Suporte [Os atendentes da STI são cordiais e esclarecem minhas dúvidas.]	Contribuição corporativa e inovação [Vejo a STI como parceira e provedora de soluções que otimizam minhas tarefas.]	Atendimento e Suporte [Os serviços prestados pela STI têm sido melhorados satisfatoriamente.]	Treinamento de usuários e capacitação técnica [A equipe da STI está preparada para resolver os problemas e atender minhas demandas.]	Atendimento e Suporte [A STI promove o atendimento dos meus chamados em tempo adequado.]

Indicador PDTIC



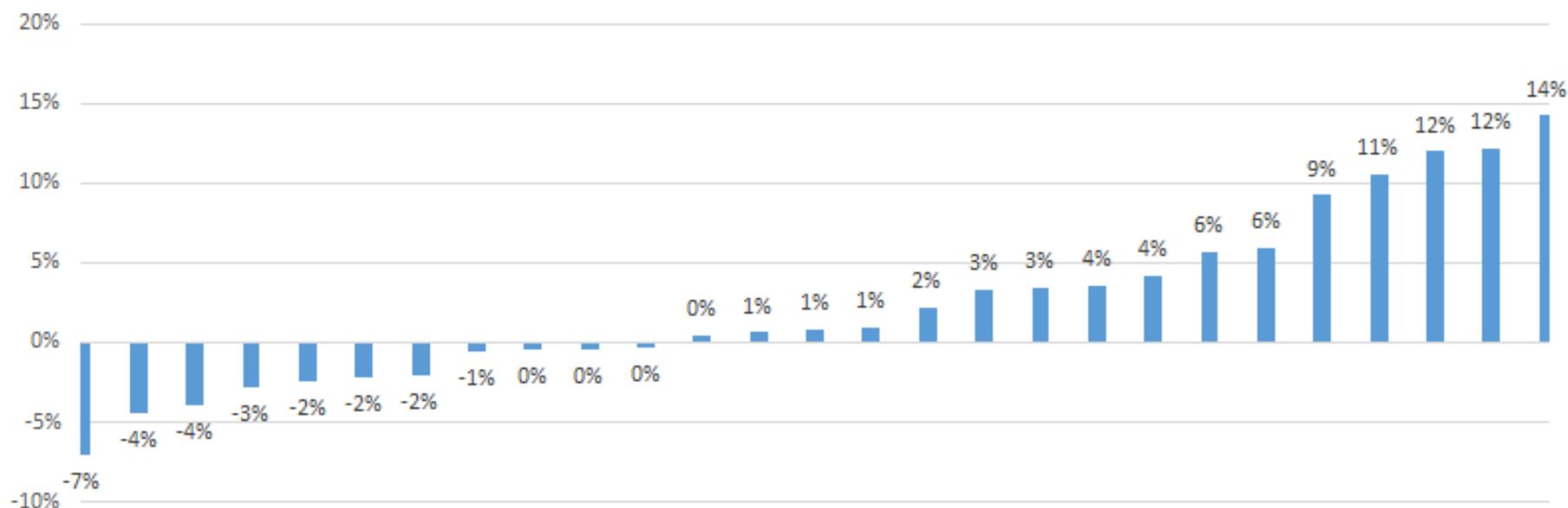
NOTAS - MÉDIA POR CATEGORIA

■ Média 2015 ■ Média 2017 ■ Média 2018 ■ Média 2019 ■ Média 2020 ■ Média 2021 ■ Média 2022



Notas - Média por Pergunta

■ Variação em 2022



Os sistemas administrativos disponíveis são de boa qualidade.
Os periféricos (impressoras, scanners, etc) disponíveis são de boa qualidade.
Os sistemas judiciais disponíveis são de boa qualidade.
Percebo que as soluções de tecnologia da informação do Tribunal são...
Acredito que as soluções de software fornecidas e/ou desenvolvidas pela...
Sinto-me apto a utilizar as ferramentas de TI disponíveis.
A equipe da STI está preparada para resolver os problemas e atender...
Percebo que minhas demandas não rotineiras são tratadas de forma...
As ferramentas de TI estão sempre disponíveis e capacidade de recuperação dos...
A intranet possui boa utilização quando...
Os computadores e controladas são de boa qualidade.
Percebo que as atividades são planejadas e providora de soluções que otimizam minhas...
Vejo a STI como parceira e provedora de soluções que otimizam minhas...
Você considera útil ter versões para celular dos sistemas judiciais.
Percebo e/ou acompanho as atividades de projetos de TI de forma...
Tenho liberdade para sugerir mudanças nas soluções de tecnologia da...
Os serviços prestados pela STI têm sido melhorados satisfatoriamente.
Os atendimentos promovidos pela STI são cordiais e esclarecem minhas dúvidas.
A Internet possui bom desempenho.
A rede WIFI possui bom desempenho.
Os atendimentos promovidos pela STI são cordiais e esclarecem minhas dúvidas.
STI promove o atendimento dos meus chamados em tempo adequado.
O suporte remoto (relacionado ao teletrabalho) é realizado de forma...

Próximos Passos

- Rever metodologia.
- Monitorar pontos fracos e adotar planos de ação para melhoria dos piores indicadores